



Telefontraining Basis für Mitarbeiter im Kundenservice (Bildungskonzept 1-2 Tage)

| | |
|--|--|
| Ausgangssituation: | Mitarbeiter im Kundenservice sollen intern weitergebildet werden, um deren Telefonverhalten zu optimieren |
| Zielgruppe: | Mitarbeiter mit Telefonkontakt |
| Lernziele/ erwünschte Ergebnisse: | <ul style="list-style-type: none">• Einsatzbereiche für das Telefon als Kommunikationsmittel (Vor- und Nachteile)• Grundwissen der Kommunikation am Telefon• Sprache und Wirkung• Serviceverhalten am Telefon• Die Grundstruktur eingehender Telefonate• Die Grundstruktur ausgehender Telefonate• Praxisübungen zu Standardsituationen• Verhalten in schwierigen Situationen• Praxisübungen entsprechend Teilnehmerbedarf |
| Methoden: | Folienpräsentation, Demonstration, Lehrgespräch, Einzel- und Gruppenarbeit, Rollenspiel) |
| Zeitdauer und Ort: | 1-2 Tage (pro Tag 8 UE a 45 min), Inhouse |
| Investition: | 1-10 Teilnehmer, Trainertagesatz 1.350,00 € zzgl. MwSt. und Reisekosten inkl. Vor- und Nachbereitung, für kleine und mittlere Unternehmen bis zu 50 % förderbar, für einzelne Mitarbeiter bieten wir auch offene Seminare an |
| Nachhaltigkeit: | alle Lernmodule stehen in digitaler Form für alle Teilnehmer bis 6 Monate nach dem Training online auf unserer Lernplattform unter www.unternehmenberatung-pilz/login zur Verfügung |
| Termine: | nach Vereinbarung |

Möglicher Ablaufplan (wird auf Ihre Situation angepaßt)

| Zeit | Theoretische Lerninhalte | Praxistransfer |
|-------------|---|---|
| | Das Telefon als Kommunikationsmittel <ul style="list-style-type: none"> • Vorteile der Telefonkommunikation • Nachteile der Telefonkommunikation • Alternative Kommunikationswege | Praxisübung Arbeitsblatt Einsatzbereiche des Telefons |
| | Grundwissen der Telefonkommunikation <ul style="list-style-type: none"> • Das Verhalten am Telefon als Visitenkarte des Unternehmens Sprache und Wirkung • Das persönliche Sprechverhalten am Telefon reflektieren • Hinweise zur Stimmgesundheit • Die richtige Wortwahl • Reizworte vermeiden • Wertschätzung zeigen | Persönliche Sprachaufnahme mit Stimmanalyse |
| | Serviceverhalten am Telefon <ul style="list-style-type: none"> • Übung: Nogo´s und Do´s am Telefon • Was sind unsere Servicestandards? • Wie kann ich Kunden begeistern? | Übung: Eigene Unternehmenswerte bzw. Leitbilder in Servicestandards umsetzen |
| | Der Gesprächsaufbau <ul style="list-style-type: none"> • Die Grundstruktur eingehender Telefonate • Die Grundstruktur ausgehender Telefonate | Musterleitfäden für Standardsituationen am Telefon Praxisübung: eine eigene Gesprächsstruktur erarbeiten |
| | Praxisübungen zu Standardsituationen am Telefon <ul style="list-style-type: none"> • Begrüßung und Weiterleitung • Anliegen entgegennehmen • Gespräche beenden • Situationen aus dem Teilnehmeralltag | Übung: Audioaufnahme der persönlichen Begrüßungsformel mit Gruppenfeedback und Stimmanalyse |

| Zeit | Theoretische Lerninhalte | Praxistransfer |
|------|---|--|
| | <p>Verhalten in schwierigen Situationen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beschwerden und Reklamationen sind Chancen zur Verbesserung • Die Eskalationsstufen und Deeskalationsmöglichkeiten • Fragen und zuhören als Mittel der Verständigung (Kommunikationsmodell) • Kommunikationsverhalten in Sondersituationen (z.B. Vielredner, unsicherer Kunde, Kunde unterbricht das Gespräch, Todesfall) • Fallbeispiele aus dem Teilnehmeralltag | <p>Zuhörtest</p> <p>Übungen zum Verhalten in Sondersituationen</p> |
| | <p>Seminarfeedback Persönliche Ziele Nächste Schritte</p> | <p>Persönliche Entwicklungsziele</p> |